المقـ ـدمة



مقـدمـ ـة

التجارة الالكترونية واحدة من التعبيرات الجديدة التي دخلت حياتنا بقوة وأصبحت تتداول في الاستخدام العادي لتعبر عن العديد من الأنشطة الإنسانية المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

وبالرغم من وجود العديد من التعريفات التي سنذكرها فيما بعد فإننا يجب أن ننظر إلى تعبير التجارة الالكترونية من خلال تقسيمه إلى مقطعين :

المقطع الأول وهو("التجارة") وهو مقطع معروف لدينا وصار يعبر عن نشاط اقتصادي يتم من خلاله تتداول السلع والخدمات بالحكومات والمؤسسات والأفراد وتحكمه عدة قواعد ونظم متفق عليها .

المقطع الثاني وهو("الالكترونية") وهو نوع من التوصيف لمجال أداء النشاط المحدد في المقطع الأول ؛ ويقصد به هنا أداء النشاط التجاري لاستخدام الوسائط والأساليب الالكترونية والتي تدخل الانترنت كواحدة من أهم هذه الوسائط.

Back To Top

تعريـف التجـارة الالكترونية

نظرا للتطور السريع الذي طرأ على مفهوم التجارة الالكترونية ظهر العديد من التعريفات كل تعريف إليها من منظور معين وسوف أقوم بعرض أهم التعريفات التي وردت في أهم الكتب والمجلات الخاصة بهذا الموضوع وذلك بهدف الوصول إلى تعريف عام يخدم ويتفق مع دراستنا للموضوع وتشمل هذه التعريفات :

" 1. هي نوع من عمليات البيع والشراء ما بين المستهلكين والمنتجين أو بين الشركات بعضهم وبعض باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "

" 2. إنها أداء العملية التجارية بين الشركاء التجاريين باستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغرض رفع كفاءة وفاعلية الأداء".

" 3. هي استخدام تكنولوجيا المعلومات لإيجاد الروابط الفعالة بين الشركاء في التجارة"

" 4. هي منهج حديث في الأعمال موجه إلى السلع والخدمات وسرعة الأداء ويشمل استخدام شبكة الاتصال في البحث والاسترجاع للمعلومات لدعم لاتخاذ قرار الأفراد والمنظمات"

" 5. هي شكل من أشكال التبادل التجاري باستخدام شبكة الاتصالات بين الشركات بعضها وبعض والشركات وعملائها أو بين الشركات وبين الإدارة العامة"

" 6. هي مزيج من التكنولوجيا والخدمات للإسراع بأداء التبادل التجاري وإيجاد آلية لتبادل المعلومات داخل الشركة وبين الشركة والشركات الأخرى والشركة والعملاء ( بيع وشراء )

" 7. هي عمليات تبادل باستخدام التبادل الالكتروني للمستندات Electronic Data Interchange) EDI)؛ البريد الالكتروني E.mail النشرات الالكترونية ؛ الفاكس ؛ التحويلات الالكترونية للأموال Electronic Funds Transfer وكذلك كل الوسائل الالكترونية المشابهة "

من خلال التعريفات السابقة نلاحظ أن التجارة الالكترونية تتضمن العناصر والخصائص الآتية :

أداء العمليات التجارية بين الشركات بعها وبعض ؛ الشركات وعملائها ؛ والشركات والحكومات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكة الاتصالات في أداء تلك العمليات .

تهدف إلى رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفاعلية في التعامل .

أنها تتعدى الحدود الزمنية التي تقيد حركة التعاملات التجارية .

إنها تتيح استجابة سريعة لطلبات السوق من خلال التفاعل مع العملاء .

تعمل على تبسيط الإجراءات ووضوح إجراءات العمل .

مما سبق يمكننا أن نصل إلى تعريف يجمع بين التعريفات السابقة وذلك على النحو التالي :

التجارة الالكترونية : Electronic Commerce هي "تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الانترنت والشبكات التجارية العالمية الأخرى " ؛ ويشمل ذلك :

¶ الإعلانات عن السلع والبضائع والخدمات .

¶ المعلومات عن السلع والبضائع و الخدمات .

¶ علاقات العملاء التي تدعم عمليات الشراء والبيع وخدمات ما بعد البيع .

¶ التفاعل والتفاوض بين البائع والمشترى .

¶ عقد الصفقات وإبرام العقود .

¶ سداد الالتزامات المالية ودفعها .

¶ عمليات توزيع وتسليم السلع ومتابعة الإجراءات .

Back To Top

سمات التجارة الإلكترونية

عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية التجارية حيث يتم التلاقي بينهما

من خلال شبكة الاتصالات وبالرغم من أن هذا النموذج ليس جديدا حيث شهدت التجارة الاستخدام المكثف لوسائل الاتصال تليفون ؛ فاكس ؛ مراسلات إلا أن ما يميز هذا الأسلوب هو وجود درجة عالية من التفاعلية بغض النظر عن وجود طرفي التفاعل في الوقت نفسه على الشبكة وهو يشبه في ذلك تبادل الفاكسات أو الخطابات .

إمكانية التفاعل مع أكثر من مصدر في الوقت نفسه حيث يستطيع احد أطراف المعاملة إرسال رسالة الكترونية إلى عدد لا نهائي من المستقبلين في نفس الوقت ودون الحاجة لإعادة إرسالها في كل مرة وفي هذا المجال قد توفر شبكة الانترنت امكانات بلا حدود للتفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ومجموعة وهو شيء غير مسبوق في اى أداة تفاعلية سابقة فخاصية المؤتمر ي التليفون هي الأقرب لخاصية التفاعل الجماعي تسمح فقط بعدد محدود من المشاركين .

إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية التجارية بما فيها تسليم السلع الغير مادية على الشبكة .

إمكانية التأثير المباشر على أنظمة الحاسبات بالشركة من خلال ما يسمى التبادل الالكتروني للبيانات والوثائق (Electronic Data Interchange) EDI وهو ما يعد في الحقيقة طفرة هائلة تحقق انسياب البيانات والمعلومات بين الجهات المشتركة في العملية التجارية دون تدخل بشري وبأقل تكلفة وأعلى كفاءة .

Back To Top

## تطور التجارة الالكترونية

يتطور حجم التجارة الالكترونية بصورة تفوق توقعات كل الشركات المتخصصة في مجال الدراسات والتحاليل وإعداد التنبؤات ولقد أدى ذلك إلى حدوث تفاوت كبير بين الأرقام الصادرة من المؤسسات المختلفة عن نفس الفترة الزمنية وللمنطقة نفسها تحت الدراسة بل أن هذه الشركات المتخصصة أصبحت اليوم تصدر عدة مراجعات للتنبؤات بصورة دورية وقد يحدث تفاوت كبير من إصدار لأخر .

لقد أدى هذا التضارب في الأرقام بين الشركات المتخصصة إلى عدم الاتفاق على رقم محدد للتجارة الالكترونية سواء كان في الماضي أو الحاضر أو المستقبل ويتراوح الرقم المحتمل الوصول إليه في عام ٢٠٠٢ بين ٣٥٠ مليار دولار في بعض التنبؤات وأكثر من ١,٢ تريليون دولار في بعض التنبؤات المتفائلة .

سأقدم الآن بعض الحقائق التي كانت السبب في هذا التفاوت الكبير في هذه الأرقام :

عدم وجود تعريف دقيق واضح ومحدد للمفهوم المتكامل للتجارة الالكترونية فهل إتمام التعاقدات من خلال البريد الالكتروني وإجراء باقي المعاملات بالطرق التقليدية هو جزء من التجارة الالكترونية أو جزء من المعاملات التجارية العادية ؟

عدم القدرة على المتابعة الدقيقة لحجم الأعمال التي تتم لإنهاء المعاملة التجارية.

تنوع مجالات الأنشطة التي تتم عبر الشبكة والتي تخضع لمفهوم التجارة الالكترونية الشامل كالتعاملات المالية والمضاربة على الأسهم وما إلى ذلك من أنشطة مالية .

Back To Top

المجالات التي تستخدم فيها التجارة الالكترونية

تتواجد التجارة الالكترونية في بعض المجالات مثل تجارة التجزئة- البنوك و التمويل- التوزيع- التصميمات الهندسية- التعاملات التجارية- النشر- خدمات متخصصة- التجارة الدولية.

وفيما يلي بعض من هذه المجالات:

تجارة التجزئة: Retail

مثال ذلك : تجارة الكتب والمجلات ويتم فيها البحث عن اسم الكتاب أو المحتوى ومعرفة السعر وتتم فيه عملية الدفع بطريقة الكترونية ويتم التسليم من خلال الناشر.

البنوك والتمويل : Finance

تقدم البنوك الخدمة الالكترونية والتي من أبسطها الاستعلام عن الحساب ومتابعة أسعار البورصات والبيع والشراء للأسهم .

التوزيع : Distribution

مثال ذلك توزيع المنتجات الالكترونية من برامج وأجهزة حاسب آلي ، توزيع الصور، والأفلام ، والشرائط الموسيقية.

التصميمات الهندسية : Engineering design

من الممكن الاشتراك في تصميم منتج جديد بدون التواجد في المكان نفسه من خلال مجموعة عمل ومن اشهر الأمثلة في هذا المجال قيام شركة فورد للسيارات بتكوين فريق عمل لتصميم محرك جديد يعمل أعضائه في أربع مواقع جغرافية مختلفة .

التعاملات التجارية : Business support

من أمثلة ذلك نظام التبادل التجاري بين الشركات حيث تقوم بعرض الكتالوجات الكترونية للمنتجات ؛ والقيام بعملية التبادل بمراحلها المختلفة ودعم نظم الدفع المختلفة وتبادل المستندات ؛ التامين ؛ تقديم خدمات ما بعد البيع .

Back To Top

نظام الدفع والسداد للتجارة الالكترونية

الشيكات الالكترونية

تحاول بعض المؤسسات المالية تطويع كافة وسائل الدفع المعروفة لتتناسب مع مقتضيات التجارة الالكترونية وفي هذا المجال فقد جرى تطوير استخدام الشيكات الورقية إلى نظام الشيكات الالكترونية.

يعتمد تحويل الشيكات الورقية إلى شيكات رقمية على أساس الدراسات التي تمت في الولايات المتحدة والتي أوضحت أن البنوك تستخدم سنويا أكثر من ٥٠٠ مليون شيك ورقى تتكلف إجراءات تشغيلها حوالي ٧٩ سنتا لكل شيك وتتزايد أعداد الشيكات بنسبة ٣% سنويا وعندما أجريت دراسة عن إمكانية استخدام الشبكات الالكترونية أتضح أن تكلفة التشغيل للشيك يمكن أن ينخفض إلى ٢٥ سنتا بدلا من ٧٩ سنتا وهو ما يحقق وفرا يزيد عن ٢٥٠ مليون دولار سنويا في الولايات المتحدة فقط تعتمد فكرة الشيم الالكتروني على وجود وسيط يقوم بإجراء عملية التخليص. Clearing

بطاقات الصرف البنكي

تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية في السداد يجب أن يتم بالكامل من ناحية العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب .

ورغم المزايا التي تتيحها البطاقات البلاستيكية لحاملها إلا أنها لا تزال غير منتشرة بالقدر الكافي في الوطن العربي ويمكن إرجاع ذلك لعدة أسباب من بينها انخفاض المستوى الثقافي أو مستوى الدخول أو كليهما .

ومحدودية المدخرات الشخصية في شكل ودائع للطبقة الأعم من المواطنين وعدم معرفة أغلبية أصحاب الودائع الشخصية مزايا البطاقات وأساليب استخدامها .

Back To Top

التجارة الالكترونية بين قطاعات الأعمال

تمثل التجارة الالكترونية بين قطاعات الأعمال الحجم الأكبر من قيمة التجارة الالكترونية الكلية حيث تصل نسبتها إلى حوالي ٨٠% من حجم المعاملات الالكترونية التجارية الكلية .

لقد مرت التجارة الالكترونية بين قطاعات الأعمال بثلاث مراحل أساسية بدأت منذ بدء استخدام أجهزة الكمبيوتر في مؤسسات الأعمال وتتضمن هذه المراحل الاتــــــى :

مرحلة الارتباط بين الشركات الرئيسية والموردين الفرعيين لها. (Supply Chain)

مرحلة التبادل الالكتروني بين الشركات الرئيسية والموردين المختلفة (Electronic Data Interchange) باستخدام شبكات القيمة المضافة ( Value Added Networks ) .

مرحلة التبادل الالكتروني للوثائق وإجراء كافة المعاملات التجارية على شبكة الانترنت

( Electronic Commerce ) .

المزايا التي يوفرها استخدام نظام التبادل الالكتروني للوثائق: EDI

يحقق استخدام نظم التبادل الالكتروني للوثائق مزايا متعددة لمؤسسات الأعمال والشركات التي تقوم باستخدامه ؛ فبالإضافة إلى المزايا المتعلقة بخفض التكلفة الناتجة عن تقليل الأعباء في إتمام المعاملات فهناك المزايا التالية :

المزايا على المستوى الاستراتيجي :

تحقيق دورة تجارية في وقت اقل

إمكانية تطبيق النظم الخاصة بالإنتاج الموقوت Just in Time

زيادة كفاءة العمليات الإنتاجية والتجارية

إمكانية كسب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين

زيادة القدرة التنافسية للشركة وبالأخص في مواجهة المؤسسات الجديدة الداخلة حديثا إلى الأسواق

إمكانية عمل تجمعات اقتصادية متكاملة تحقق حد أدنى من حجم الأعمال

المزايا العملية المباشرة :

خفض التكاليف ويشمل ذلك تكاليف استخدام الورق وتكاليف البريد ؛ تقليل فترة بقاء المخزون ؛ تقليل تكلفة عمليات الحاسب الالى ( إدخال ؛ طباعة ؛ مراجعة ) .

تحسين التدفقات النقدية للشركة

زيادة معاملات الأمان وتقليل الأخطاء

ضمان وتأكيد المعاملات بين الشركات

المزايا الغير مباشرة :

تحسين صورة المؤسسة

زيادة المنافسة

زيادة حجم علاقات المؤسسة التجارية

Back To Top

أنظمة العمل الجديدة في عالم التجارة الالكترونية

سمات منظومة العمل المعتمدة على التجارة الالكترونية :

يعتمد نجاح التحول إلى نظام العمل المعتمد على التجارة الالكترونية على تفهم طبيعة وخصائص منظومة العمل الجديدة .

تتسم منظومة العمل المعتمدة على التجارة الالكترونية بالسمات والظواهر الآتية :

كثافة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات سواء كان بالنسبة للحاسبات وتطبيقاتها أو الاتصالات .

الميكنة الكاملة لكافة العمليات الإدارية التي تتم سواء كان داخل المؤسسة أو بين المؤسسة وجميع عناصر القيمة المضافة لها .

هيكل قوة العمل على درجة فعلية عالية ومهارة وكفاءة متميزة مع تركيز شديد على مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات .

حجم محدود للعمالة الإدارية ويرتكز أساسا على عناصر ذات كفاءة ومهارة خاصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات .

انخفاض واضح في حجم العمالة بالمقارنة بحجم العمليات التي يتم تنفيذها بل أن الاتجاه الأغلب هو عدم وجود عمالة إلا استثناءا .

ارتفاع كفاءة العمليات الإنتاجية المرتبطة بكافة المنتجات التي تقوم الشركة بتوزيعها والمحاولة المستمرة للوصول إلى إنتاج منتجات حسب الطلب .

انخفاض مساحة المكاتب مع إمكانية التحول إلى العمل من على بعد بالنسبة للعديد من العاملين بل ويذهب بعضهم إلى قلة أو حتى انعدام الأوراق والاعتماد على الوسائط الالكترونية والمغناطيسية والضوئية في تخزين وتبادل البيانات .

الشفافية الكاملة والوضوح في كافة تعاملات المؤسسة والاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات في إتاحة المعلومات للمستويات المختلفة .

تمركز عمليات المؤسسة بالكامل حول العميل وبناء منظومة تكفل التعامل الذكي معه لتلبية متطلباته وإشباع رغباته

Back To Top

الخـــــــــــــــــــــــــــلاصة

مما لاشك فيه أن النمو السريع لوسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات نتج عنه أثار كبيرة سواء كان على مستوى المصارف الخاصة من ناحية أشكالها وأدائها وتسويق خدماتها أو أقوى البشرية بها أو على مستوى السوق المصري بصفة عامة .

أصبح من الضروري تطوير الأساليب المصرفية التقليدية في معالجة التجارة الالكترونية بما يتلائم مع التغيرات الجديدة في ظل نمو الأسواق الشاملة والتكتلات الاقتصادية .

لابد للبنوك من الاشتراك في التجارة الالكترونية ؛ والقبول بنظم الدفع والتحويل النقدي عبر الانترنت . ومن التوافر تكنولوجيا قوية قادرة على تامين المعاملات المالية وجعلها أمنة ضد قرانصة شبكات المعلومات والتوسع في استخدام بطاقات الائتمان والاشتراك في خدمة الانترنت .

نشر استخدام بطاقات الائتمان والبطاقات الذكية على نطاق كبير من المستخدمين.

القيام بدور الضامن للعمليات التجارية وفي عقد الصفقات .

أن يقوم البنك بدور تقديم خدمات المعلومات عن الأسهم والأوراق المالية الأخرى والأسواق المحلية والدولية وبثها لرجال الأعمال بطريقة الكترونية حتى تساهم في تنشيط حركة التجارة بكفاءة وفاعلية وليكونوا على دراية كاملة بالسوق الداخلي والخارجي .

Back To Top

Electronic Commerce

Electronic Commerce



مقـدمـ ـة

التجارة الالكترونية واحدة من التعبيرات الجديدة التي دخلت حياتنا بقوة وأصبحت تتداول في الاستخدام العادي لتعبر عن العديد من الأنشطة الإنسانية المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
وبالرغم من وجود العديد من التعريفات التي سنذكرها فيما بعد فإننا يجب أن ننظر إلى تعبير التجارة الالكترونية من خلال تقسيمه إلى مقطعين :
المقطع الأول وهو("التجارة") وهو مقطع معروف لدينا وصار يعبر عن نشاط

اقتصادي يتم من خلاله تتداول السلع والخدمات بالحكومات والمؤسسات والأفراد وتحكمه عدة قواعد ونظم متفق عليها .

المقطع الثاني وهو("الالكترونية") وهو نوع من التوصيف لمجال أداء النشاط المحدد في المقطع الأول ؛ ويقصد به هنا أداء النشاط التجاري لاستخدام الوسائط والأساليب الالكترونية والتي تدخل الانترنت كواحدة من أهم هذه الوسائط.

Back To Top

تعريـف التجـارة الالكترونية

نظرا للتطور السريع الذي طرأ على مفهوم التجارة الالكترونية ظهر العديد من التعريفات كل تعريف إليها من منظور معين وسوف أقوم بعرض أهم التعريفات التي وردت في أهم الكتب والمجلات الخاصة بهذا الموضوع وذلك بهدف الوصول إلى تعريف عام يخدم ويتفق مع دراستنا للموضوع وتشمل هذه التعريفات :

" . 1هي نوع من عمليات البيع والشراء ما بين المستهلكين والمنتجين أو بين الشركات بعضهم وبعض باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "

" . 2إنها أداء العملية التجارية بين الشركاء التجاريين باستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغرض رفع كفاءة وفاعلية الأداء".

" . 3هي استخدام تكنولوجيا المعلومات لإيجاد الروابط الفعالة بين الشركاء في التجارة"

" . 4هي منهج حديث في الأعمال موجه إلى السلع والخدمات وسرعة الأداء ويشمل استخدام شبكة الاتصال في البحث والاسترجاع للمعلومات لدعم لاتخاذ قرار الأفراد والمنظمات"

" . 5هي شكل من أشكال التبادل التجاري باستخدام شبكة الاتصالات بين الشركات بعضها وبعض والشركات وعملائها أو بين الشركات وبين الإدارة العامة"

" . 6هي مزيج من التكنولوجيا والخدمات للإسراع بأداء التبادل التجاري وإيجاد آلية لتبادل المعلومات داخل الشركة وبين الشركة والشركات الأخرى والشركة والعملاء ( بيع وشراء )

" . 7هي عمليات تبادل باستخدام التبادل الالكتروني للمستندات Electronic Data Interchange) EDI)؛ البريد الالكتروني E.mail النشرات الالكترونية ؛ الفاكس ؛ التحويلات الالكترونية للأموال Electronic Funds Transfer وكذلك كل الوسائل الالكترونية المشابهة "

من خلال التعريفات السابقة نلاحظ أن التجارة الالكترونية تتضمن العناصر والخصائص الآتية :

أداء العمليات التجارية بين الشركات بعها وبعض ؛ الشركات وعملائها ؛ والشركات والحكومات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكة الاتصالات في أداء تلك العمليات .

تهدف إلى رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفاعلية في التعامل .

أنها تتعدى الحدود الزمنية التي تقيد حركة التعاملات التجارية .

إنها تتيح استجابة سريعة لطلبات السوق من خلال التفاعل مع العملاء .

تعمل على تبسيط الإجراءات ووضوح إجراءات العمل .

مما سبق يمكننا أن نصل إلى تعريف يجمع بين التعريفات السابقة وذلك على النحو التالي :

التجارة الالكترونية : Electronic Commerce هي "تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الانترنت والشبكات التجارية العالمية الأخرى " ؛ ويشمل ذلك :

¶ الإعلانات عن السلع والبضائع والخدمات .
¶المعلومات عن السلع والبضائع و الخدمات .

¶علاقات العملاء التي تدعم عمليات الشراء والبيع وخدمات ما بعد البيع .

¶التفاعل والتفاوض بين البائع والمشترى .

¶عقد الصفقات وإبرام العقود .

¶سداد الالتزامات المالية ودفعها .

¶عمليات توزيع وتسليم السلع ومتابعة الإجراءات .

Back To Top

سمات التجارة الإلكترونية

عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية التجارية حيث يتم التلاقي بينهما من خلال شبكة الاتصالات وبالرغم من أن هذا النموذج ليس جديدا حيث شهدت التجارة الاستخدام المكثف لوسائل الاتصال تليفون ؛ فاكس ؛ مراسلات إلا أن ما يميز هذا الأسلوب هو وجود درجة عالية من التفاعلية بغض النظر عن وجود طرفي التفاعل في الوقت نفسه على الشبكة وهو يشبه في ذلك تبادل الفاكسات أو الخطابات .

إمكانية التفاعل مع أكثر من مصدر في الوقت نفسه حيث يستطيع احد أطراف المعاملة إرسال رسالة الكترونية إلى عدد لا نهائي من المستقبلين في نفس الوقت ودون الحاجة لإعادة إرسالها في كل مرة وفي هذا المجال قد توفر شبكة الانترنت امكانات بلا حدود للتفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ومجموعة وهو شيء غير مسبوق في اى أداة تفاعلية سابقة فخاصية المؤتمر ي التليفون هي الأقرب لخاصية التفاعل الجماعي تسمح فقط بعدد محدود من المشاركين .

إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية التجارية بما فيها تسليم السلع الغير مادية على الشبكة .

إمكانية التأثير المباشر على أنظمة الحاسبات بالشركة من خلال ما يسمى التبادل الالكتروني للبيانات والوثائق (Electronic Data Interchange) EDI وهو ما يعد في الحقيقة طفرة هائلة تحقق انسياب البيانات والمعلومات بين الجهات المشتركة في العملية التجارية دون تدخل بشري وبأقل تكلفة وأعلى كفاءة .

تطور التجارة الالكترونية
يتطور حجم التجارة الالكترونية بصورة تفوق توقعات كل الشركات المتخصصة في

مجال الدراسات والتحاليل وإعداد التنبؤات ولقد أدى ذلك إلى حدوث تفاوت كبير بين الأرقام الصادرة من المؤسسات المختلفة عن نفس الفترة الزمنية وللمنطقة نفسها تحت الدراسة بل أن هذه الشركات المتخصصة أصبحت اليوم تصدر عدة مراجعات للتنبؤات بصورة دورية وقد يحدث تفاوت كبير من إصدار لأخر .

لقد أدى هذا التضارب في الأرقام بين الشركات المتخصصة إلى عدم الاتفاق على رقم محدد للتجارة الالكترونية سواء كان في الماضي أو الحاضر أو المستقبل ويتراوح الرقم المحتمل الوصول إليه في عام ٢٠٠٢ بين ٣٥٠ مليار دولار في بعض التنبؤات وأكثر من ١,٢ تريليون دولار في بعض التنبؤات المتفائلة .

سأقدم الآن بعض الحقائق التي كانت السبب في هذا التفاوت الكبير في هذه الأرقام :

عدم وجود تعريف دقيق واضح ومحدد للمفهوم المتكامل للتجارة الالكترونية فهل إتمام التعاقدات من خلال البريد الالكتروني وإجراء باقي المعاملات بالطرق التقليدية هو جزء من التجارة الالكترونية أو جزء من المعاملات التجارية العادية ؟

عدم القدرة على المتابعة الدقيقة لحجم الأعمال التي تتم لإنهاء المعاملة التجارية.

تنوع مجالات الأنشطة التي تتم عبر الشبكة والتي تخضع لمفهوم التجارة الالكترونية الشامل كالتعاملات المالية والمضاربة على الأسهم وما إلى ذلك من أنشطة مالية .

المجالات التي تستخدم فيها التجارة الالكترونية

تتواجد التجارة الالكترونية في بعض المجالات مثل تجارة التجزئة- البنوك و التمويل- التوزيع- التصميمات الهندسية- التعاملات التجارية- النشر- خدمات متخصصة- التجارة الدولية.

وفيما يلي بعض من هذه المجالات:

تجارة التجزئة: Retail

مثال ذلك : تجارة الكتب والمجلات ويتم فيها البحث عن اسم الكتاب أو المحتوى ومعرفة السعر وتتم فيه عملية الدفع بطريقة الكترونية ويتم التسليم من خلال الناشر.

البنوك والتمويل: Finance

تقدم البنوك الخدمة الالكترونية والتي من أبسطها الاستعلام عن الحساب ومتابعة أسعار البورصات والبيع والشراء للأسهم .

التوزيع: Distribution

مثال ذلك توزيع المنتجات الالكترونية من برامج وأجهزة حاسب آلي ، توزيع الصور، والأفلام ، والشرائط الموسيقية.

التصميمات الهندسية: Engineering design

من الممكن الاشتراك في تصميم منتج جديد بدون التواجد في المكان نفسه من خلال مجموعة عمل ومن اشهر الأمثلة في هذا المجال قيام شركة فورد للسيارات بتكوين فريق عمل لتصميم محرك جديد يعمل أعضائه في أربع مواقع جغرافية مختلفة .

التعاملات التجارية: Business support

من أمثلة ذلك نظام التبادل التجاري بين الشركات حيث تقوم بعرض الكتالوجات الكترونية للمنتجات ؛ والقيام بعملية التبادل بمراحلها المختلفة ودعم نظام الدفع المختلفة وتبادل المستندات ؛ التامين ؛ تقديم خدمات ما بعد البيع .

نظم الدفع والسداد للتجارة الالكترونية

الشيكات الالكترونية

تحاول بعض المؤسسات المالية تطويع كافة وسائل الدفع المعروفة لتتناسب مع مقتضيات التجارة الالكترونية وفي هذا المجال فقد جرى تطوير استخدام الشيكات الورقية إلى نظام الشيكات الالكترونية.

يعتمد تحويل الشيكات الورقية إلى شيكات رقمية على أساس الدراسات التي تمت في الولايات المتحدة والتي أوضحت أن البنوك تستخدم سنويا أكثر من ٥٠٠ مليون شيك ورقى تتكلف إجراءات تشغيلها حوالي ٧٩ سنتا لكل شيك وتتزايد أعداد الشيكات بنسبة ٣% سنويا وعندما أجريت دراسة عن إمكانية استخدام الشبكات الالكترونية أتضح أن تكلفة التشغيل للشيك يمكن أن ينخفض إلى ٢٥ سنتا بدلا من ٧٩ سنتا وهو ما يحقق وفرا يزيد عن ٢٥٠ مليون دولار سنويا في الولايات المتحدة فقط تعتمد فكرة الشيم الالكتروني على وجود وسيط يقوم بإجراء عملية التخليص. Clearing

بطاقات الصرف البنكي

تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية في السداد يجب أن يتم بالكامل من ناحية العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب .

ورغم المزايا التي تتيحها البطاقات البلاستيكية لحاملها إلا أنها لا تزال غير منتشرة بالقدر الكافي في الوطن العربي ويمكن إرجاع ذلك لعدة أسباب من بينها انخفاض المستوى الثقافي أو مستوى الدخول أو كليهما .

ومحدودية المدخرات الشخصية في شكل ودائع للطبقة الأعم من المواطنين وعدم معرفة أغلبية أصحاب الودائع الشخصية مزايا البطاقات وأساليب استخدامها .

التجارة الالكترونية بين قطاعات الأعمال

تمثل التجارة الالكترونية بين قطاعات الأعمال الحجم الأكبر من قيمة التجارة الالكترونية الكلية حيث تصل نسبتها إلى حوالي ٨٠% من حجم المعاملات الالكترونية التجارية الكلية .

لقد مرت التجارة الالكترونية بين قطاعات الأعمال بثلاث مراحل أساسية بدأت منذ بدء استخدام أجهزة الكمبيوتر في مؤسسات الأعمال وتتضمن هذه المراحل الاتـــــى :

مرحلة الارتباط بين الشركات الرئيسية والموردين الفرعيين لها. (Supply Chain)

مرحلة التبادل الالكتروني بين الشركات الرئيسية والموردين المختلفة باستخدام شبكات القيمة المضافة (Electronic Data Interchange) ( Value Added Networks ) .

مرحلة التبادل الالكتروني للوثائق وإجراء كافة المعاملات التجارية على شبكة الانترنت

( Electronic Commerce ) .

المزايا التي يوفرها استخدام نظام التبادل الالكتروني للوثائق: EDI

يحقق استخدام نظم التبادل الالكتروني للوثائق مزايا متعددة لمؤسسات الأعمال والشركات التي تقوم باستخدامه ؛ فبالإضافة إلى المزايا المتعلقة بخفض التكلفة الناتجة عن تقليل الأعباء في إتمام المعاملات فهناك المزايا التالية :

المزايا على المستوى الاستراتيجي :

تحقيق دورة تجارية في وقت اقل

إمكانية تطبيق النظم الخاصة بالإنتاج الموقوت Just in Time

زيادة كفاءة العمليات الإنتاجية والتجارية

إمكانية كسب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين

زيادة القدرة التنافسية للشركة وبالأخص في مواجهة المؤسسات الجديدة الداخلة حديثا إلى الأسواق

إمكانية عمل تجمعات اقتصادية متكاملة تحقق حد أدنى من حجم الأعمال

المزايا العملية المباشرة :

خفض التكاليف ويشمل ذلك تكاليف استخدام الورق وتكاليف البريد ؛ تقليل فترة بقاء المخزون ؛ تقليل تكلفة عمليات الحاسب الالى ( إدخال ؛ طباعة ؛

مراجعة ) .

تحسين التدفقات النقدية للشركة

زيادة معاملات الأمان وتقليل الأخطاء

ضمان وتأكيد المعاملات بين الشركات

المزايا الغير مباشرة :

تحسين صورة المؤسسة

زيادة المنافسة

زيادة حجم علاقات المؤسسة التجارية

أنظمة العمل الجديدة في عالم التجارة الالكترونية

سمات منظومة العمل المعتمدة على التجارة الالكترونية :

يعتمد نجاح التحول إلى نظام العمل المعتمد على التجارة الالكترونية على تفهم طبيعة وخصائص منظومة العمل الجديدة .

تتسم منظومة العمل المعتمدة على التجارة الالكترونية بالسمات والظواهر الآتية :

كثافة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات سواء كان بالنسبة للحاسبات وتطبيقاتها أو الاتصالات .

الميكنة الكاملة لكافة العمليات الإدارية التي تتم سواء كان داخل المؤسسة أو بين المؤسسة وجميع عناصر القيمة المضافة لها .

هيكل قوة العمل على درجة فعلية عالية ومهارة وكفاءة متميزة مع تركيز شديد على مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات .

حجم محدود للعمالة الإدارية ويرتكز أساسا على عناصر ذات كفاءة ومهارة خاصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات .

انخفاض واضح في حجم العمالة بالمقارنة بحجم العمليات التي يتم تنفيذها بل أن الاتجاه الأغلب هو عدم وجود عمالة إلا استثناءا .

ارتفاع كفاءة العمليات الإنتاجية المرتبطة بكافة المنتجات التي تقوم الشركة بتوزيعها والمحاولة المستمرة للوصول إلى إنتاج منتجات حسب الطلب .

انخفاض مساحة المكاتب مع إمكانية التحول إلى العمل من على بعد بالنسبة للعديد من العاملين بل ويذهب بعضهم إلى قلة أو حتى انعدام الأوراق والاعتماد على الوسائط الالكترونية والمغناطيسية والضوئية في تخزين وتبادل البيانات .

الشفافية الكاملة والوضوح في كافة تعاملات المؤسسة والاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات في إتاحة المعلومات للمستويات المختلفة .

تمركز عمليات المؤسسة بالكامل حول العميل وبناء منظومة تكفل التعامل الذكي معه لتلبية متطلباته وإشباع رغباته

الخـــــــــــــــــــــــــــــــــــلاصة

مما لاشك فيه أن النمو السريع لوسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات نتج عنه أثار كبيرة سواء كان على مستوى المصارف الخاصة من ناحية أشكالها وأدائها وتسويق خدماتها أو أقوى البشرية بها أو على مستوى السوق المصري بصفة عامة .

أصبح من الضروري تطوير الأساليب المصرفية التقليدية في معالجة التجارة الالكترونية بما يتلائم مع التغيرات الجديدة في ظل نمو الأسواق الشاملة والتكتلات الاقتصادية .

لابد للبنوك من الاشتراك في التجارة الالكترونية ؛ والقبول بنظم الدفع والتحويل النقدي عبر الانترنت . ومن التوافر تكنولوجيا قوية قادرة على تامين المعاملات المالية وجعلها أمنة ضد قرانصة شبكات المعلومات والتوسع في استخدام بطاقات الائتمان والاشتراك في خدمة الانترنت .

نشر استخدام بطاقات الائتمان والبطاقات الذكية على نطاق كبير من المستخدمين.

القيام بدور الضامن للعمليات التجارية وفي عقد الصفقات .

أن يقوم البنك بدور تقديم خدمات المعلومات عن الأسهم والأوراق المالية الأخرى والأسواق المحلية والدولية وبثها لرجال الأعمال بطريقة الكترونية حتى تساهم في تنشيط حركة التجارة بكفاءة وفاعلية وليكونوا على دراية كاملة بالسوق الداخلي والخارجي .

هشام المهدى
Hisham_Elmahdy@hotmail.com